



LOYALTY TO PLACES

OVVERO: CONSUMATORI FANTASTICI E DOVE TROVARLI

Michele Marchigiani

CRM & Marketing consultant

50 MILIONI DI USER GLOBALI: IN QUANTO TEMPO?

(McKinsey Global Institute)



TELEFONO

75
ANNI



TELEVISIONE

13
ANNI



FACEBOOK

3,5
ANNI



ANGRY BIRDS SPACE

35
GIORNI

LOYALTY EVOLUTION: TOP 5 ESSENTIALS



1) THE UNHAPPY CREATURES OF RETAIL HABITS (servizi digitali in-store)

QUALE CANALE PREFERISCI?



61%

«RETAIL
FISICO»

COSA NE PENSI?



80%

«E' TIME
WASTING»

COSA TI ASPETTI?



87%

«PIU' SERVIZI
DIGITALI IN-STORE»

COSA TI ASPETTI?



**1 consumatore
su 2**

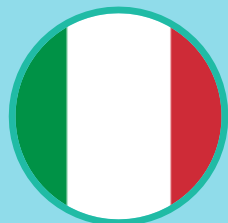
«REAL TIME OFFER
e IN-STORE
NAVIGATION»

2) DISTRIBUTION IS THE NAME OF THE GAME (integrare on e off line)



2) WHAT THEY SAY TO YOU, THEY SAY TO ALL (un social CRM evoluto)

ITALIANI
ATTIVI
SUI SOCIAL



52%

ITALIANI
SOCIAL
SU MOBILE



47%

TEMPO SPESO
SUI SOCIAL
OGNI GIORNO



2 ore
e **19** minuti



3) HAPPY BIRTHDAY DEEP BLUE! (machine learning per A.I. evoluti)



5) RETAILERS IN DISGUISE (nuovi luoghi di loyalty)



UN RETAILER TRAVESTITITO DA AREOPORTO

Heathrow
Making every journey better



UN RETAILER TRAVESTITO DA AREOPORTO

Heathrow
Making every journey better



CONNECTION



CHANNEL



REVENUE



RELEVANCY

HEATHROW
SELECT



AUTUMN / WINTER 2016



GRAZIE!



www.facebook.com/comarchpl



<https://twitter.com/comarch>



<https://www.youtube.com/user/ComarchTV>

COMARCH